



## ASSURANCE **TOUS MOBILES**

CONDITIONS GÉNÉRALES

Édition Juin 2016

# BIENVENUE

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Je tiens à vous remercier de la confiance que vous nous accordez en vous assurant auprès de Pacifica, la filiale spécialisée de Crédit Agricole Assurances.

Pour mieux vous servir, nous mettons en pratique nos valeurs essentielles :

- La proximité : celle de votre conseiller bancaire et l'accès facilité à votre banque en ligne pour toutes vos solutions d'assurance.
- L'écoute et la responsabilité : pour plus de sérénité en vous proposant des garanties élargies et une approche personnalisée.
- L'utilité et la solidarité : nos 1 000 spécialistes basés sur 17 sites en France se mobilisent en permanence pour vous apporter le meilleur accompagnement en cas de sinistre.

Votre confiance est notre premier objectif et notre plus belle récompense.

Pour vous-même et tous vos proches, pour votre santé comme pour votre habitation, pour votre voiture comme pour vos appareils nomades, vous pouvez compter sur notre engagement.



**Thierry Langreney**  
Directeur général de Pacifica



**Votre contrat est assuré par Pacifica,**  
la filiale d'assurances dommages de Crédit Agricole Assurances.

PACIFICA, S.A. au capital entièrement libéré de 281 415 225 euros, entreprise régie par le Code des assurances.  
Siège social : 8-10, boulevard de Vaugirard, 75724 Paris Cedex 15 – 352 358 865 RCS Paris.  
Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR) : 61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

# LES ATOUTS DE VOTRE CONTRAT

Au Crédit Agricole, vous choisissez le contrat Assurance Tous Mobiles qui protège l'ensemble des appareils numériques mobiles de votre foyer. Quelle que soit votre situation, notre objectif est d'associer l'efficacité de notre service à la qualité de notre relation.



## L'ESSENTIEL N'EST PAS EN OPTION

- **Un seul contrat** pour couvrir l'ensemble des appareils numériques mobiles du foyer : les vôtres, ceux de votre conjoint ou ceux de vos enfants.  
**Le + :** Pas besoin de désigner d'appareils : notre Assurance Tous Mobiles couvre automatiquement les appareils déjà détenus dans votre foyer et ceux que vous achèterez ultérieurement. Notre contrat couvre également l'utilisation frauduleuse du téléphone portable.
- **Un Rééquipement à neuf**  
**Le + :** En cas de sinistre, nous remplaçons votre appareil par un modèle neuf identique ou équivalent si votre appareil n'est plus commercialisé. Notre contrat est un des seuls du marché à couvrir les appareils numériques portables jusqu'à 5 ans.
- **Une cotisation unique** pour l'ensemble des appareils numériques mobiles du foyer.



## NOS SERVICES + VOUS FACILITENT LA VIE

La bonne assurance, c'est aussi une assurance qui vous simplifie la vie.

- **Nos conseils prévention :** toute l'expertise du Crédit Agricole à votre service. Tout au long de votre contrat, nous vous conseillons pour sécuriser au mieux vos appareils numériques mobiles.
- **Aucun délai de carence :** aussitôt souscrite, notre Assurance Tous Mobiles protège tous vos appareils.
- **Un réseau d'experts** pour vous permettre de réparer rapidement vos appareils dans une station technique agréé (Bris d'écran).



## NOS ÉQUIPES SONT À VOS CÔTÉS

Le traitement matériel lors d'un sinistre est essentiel. Mais l'accompagnement humain est tout aussi important. Nos équipes sont là quand vous avez besoin d'elles :

- En cas de sinistre, vous nous envoyez votre déclaration quand vous le souhaitez, même le dimanche ou au plein milieu de la nuit. Vos déclarations sont traitées 7 jours / 7 par notre plateforme téléphonique dédiée aux sinistres « Assurance Tous Mobiles ». Nos experts agissent au plus vite et vous font bénéficier de mesures d'intervention rapide. Ensuite **un interlocuteur privilégié suit toutes vos demandes jusqu'au règlement de votre sinistre.**
- Au quotidien, **votre conseiller Crédit Agricole est à votre écoute.** Il vous accompagne, répond à toutes vos questions et fait évoluer votre contrat si nécessaire.

# NOS CONSEILS PRÉVENTION

## UTILES AU QUOTIDIEN

Etre l'assureur du bon sens, c'est mettre à disposition de nos assurés des conseils de prévention. Voici quelques conseils qui vous aideront à éviter les accidents et vous protéger contre leurs conséquences.



### PRÉVENEZ LA CASSE

- Protégez votre smartphone ou tablette avec un film de protection et une coque rigide ou semi-rigide.
- Evitez les endroits à risques : les coins de tables, les surfaces glissantes ou inclinées, la cuisine et la salle de bain.
- Privilégiez les appareils résistants aux chutes.
- Evitez de mettre votre smartphone dans vos poches arrières.



### LIMITEZ LES PERTES FINANCIÈRES

- Sécurisez l'utilisation de vos appareils numériques avec un code changé régulièrement.
- Notez le numéro « IMEI » de votre téléphone, il vous sera utile pour bloquer votre appareil à distance en cas de perte ou de vol.
- N'enregistrez pas d'informations confidentielles (codes secrets, coordonnées bancaires...) dans votre téléphone.
- Ne téléchargez pas d'application de sources inconnues. Privilégiez les plateformes officielles.
- Conservez vos factures originales. Elles vous seront utiles en cas de sinistre.



### NE TENTEZ PAS LES VOLEURS

- Evitez de sortir smartphone, tablette ou PC dans les transports en commun et dans les lieux publics.
- Lors des sorties, placez vos appareils dans des sacs ou des poches disposant de fermetures.
- Activez le système de repérage pour localiser votre smartphone en cas de vol ou de perte et réglez les paramètres afin de contrôler son utilisation.

# SOMMAIRE

## VOS GARANTIES EN 3 QUESTIONS

6

### OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

6

### QUELLES SONT VOS GARANTIES ?

Dommages matériels accidentels • Vol • Utilisation frauduleuse du téléphone portable  
• Forfait vol d'accessoires

6

### QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE VOTRE CONTRAT ?

7

## VOTRE INDEMNISATION

8

## VIE DE VOTRE CONTRAT

10

## LES MOTS-CLÉS

12

## COMMENT ET QUAND NOUS CONTACTER ?

15

### POUR PLUS DE CLARTÉ

**Vous trouverez dans le chapitre « Mots-clés » page 12, la signification qui est conférée aux mots et expressions pour l'interprétation et l'exécution des présentes Conditions générales et de vos Conditions personnelles.**

*Afin de vous guider dans la lecture de vos Conditions générales, des pictogrammes vous permettent d'identifier ce que nous garantissons, ce que nous ne garantissons pas, ainsi que les spécificités de l'Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane et Mayotte.*

⊕ Ce que nous garantissons

⊖ Ce que nous ne garantissons pas

✿ Île de la Réunion, Guadeloupe,  
Martinique, Guyane et Mayotte

# VOS GARANTIES

## OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

Les garanties sont acquises dans le monde entier durant la durée du contrat.

## CONDITIONS DE GARANTIES

Pour être garantis, **les appareils portables** doivent remplir les 5 conditions cumulatives suivantes :

- être âgés de moins de 5 ans au moment du Sinistre,
- avoir fait l'objet d'une facture d'origine au nom et en possession de l'assuré,
- être un appareil autonome ne nécessitant pas de raccordement à un autre appareil pour fonctionner,
- être utilisés en dehors de toute activité professionnelle et/ou commerciale,
- avoir été achetés en France.

Pour être garantis, **les accessoires** doivent remplir les 3 conditions cumulatives suivantes :

- être âgés de moins de 5 ans au moment du sinistre,
- avoir fait l'objet d'une facture d'origine au nom et en possession de l'assuré,
- être utilisés en dehors de toute activité professionnelle et/ou commerciale.

## QUELLES SONT VOS GARANTIES ?

### Dommages matériels accidentels

#### ⊕ Ce que nous garantissons :

Le remplacement à neuf de l'appareil garanti en cas de détérioration, de destruction totale ou partielle, extérieurement visible, d'oxydation accidentelle qui ne permet pas le fonctionnement normal de l'appareil garanti et qui résulte d'un événement extérieur à l'assuré.

L'envoi d'un appareil de remplacement est limité à la France métropolitaine.

#### ✿ Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique et Guyane

Par dérogation aux dispositions applicables en France métropolitaine, il est versé aux résidents de ces départements - régions d'Outre-mer - une indemnité fixée selon les dispositions énoncées au chapitre "Modalités d'indemnisation" des présentes Conditions générales.

#### ⊖ Ce que nous ne garantissons pas :

- Le remplacement à neuf des appareils garantis pour les résidents des territoires de la Réunion, de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane.
- Les dommages occasionnés par un événement naturel (tremblement de terre, éruption volcanique, raz de marée, inondation...) reconnu ou non comme catastrophe naturelle.
- Les dommages résultant de votre participation en tant que concurrent à des matchs sportifs officiels, paris, concours.
- Les dommages résultant de votre participation comme concurrent à des courses, essais, compétitions, comportant l'utilisation de véhicules à moteur.
- Les dommages causés à l'appareil garanti par vous, lorsque ces dommages ne sont pas liés à une cause accidentelle.
- Les dommages causés ou subis par un appareil garanti dont le numéro de série ou le numéro d'identification IMEI est invisible ou altéré.
- Les dommages esthétiques suivants, causés aux parties extérieures de l'appareil garanti n'empêchant pas son bon fonctionnement : rayures, égratignures, écaillures, et pixellisation.
- Les dommages imputables à la prestation d'un réparateur.
- Les dommages d'origine interne (panne, dérèglages, défaillance) ou relevant de la garantie constructeur.
- Les dommages causés à l'objectif lorsque ce dernier n'est pas monté sur l'appareil photo.
- Les dommages résultant d'une modification de programme, d'une modification de paramétrage, de données.
- Les exclusions générales figurant page suivante.

## Vol



#### ⊕ Ce que nous garantissons :

Le remplacement à neuf de l'appareil garanti, uniquement en cas de vol avec agression ou de vol par effraction de l'appareil garanti, commis par un tiers. L'envoi d'un appareil de remplacement est limité à la France métropolitaine.

#### ✿ Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique et Guyane

Par dérogation aux dispositions applicables en France métropolitaine, il est versé aux résidents de ces départements - régions d'Outre-mer - une indemnité fixée selon les dispositions énoncées au chapitre "Modalités d'indemnisation" des présentes Conditions générales.

#### ⊖ Ce que nous ne garantissons pas :

- Le remplacement à neuf des appareils des résidents des territoires de la Réunion, de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane.
- La perte ou la disparition de l'appareil garanti et de ses accessoires.
- Le vol ou le détournement commis par toute personne ayant la qualité d'assuré.
- Le vol commis à l'intérieur de votre résidence principale ou secondaire.
- Le vol commis dans les véhicules terrestres à moteur, leurs remorques et semi-remorques, à l'exception des véhicules particuliers (4 roues, 8 places assises maximum et poids total en charge autorisé inférieur à 3,5 tonnes) et les véhicules de transport en commun.
- Dans le cas des transports aériens, maritimes ou terrestres, le vol d'un appareil garanti non conservé en bagages à main et qui ne serait pas sous votre surveillance directe et immédiate.
- L'indemnisation d'un appareil garanti en cas de confiscation par les autorités.
- Les exclusions générales figurant page suivante.

## Utilisation frauduleuse du téléphone portable



#### ⊕ Ce que nous garantissons :

Sont remboursées, les communications effectuées frauduleusement par un tiers suite au vol du téléphone portable durant la période précédant l'enregistrement de la demande de suspension de la ligne.

**Pour être garanti, vous devez demander auprès de votre opérateur téléphonique la suspension de la ligne au plus tard 48 heures après le vol.**

Le remboursement sera réalisé dans la limite des plafonds, et sous réserve des exclusions de garanties mentionnées ci-après.

#### ⊖ Ce que nous ne garantissons pas :

- Les préjudices résultant de l'utilisation frauduleuse commise à la suite d'un vol non garanti du téléphone portable.
- Le préjudice résultant de l'utilisation frauduleuse commise après la date d'enregistrement de la demande de suspension de la ligne.
- Les exclusions générales figurant page suivante.

## Forfait vol d'accessoires



#### ⊕ Ce que nous garantissons :

L'accessoire volé avec l'appareil garanti est remboursé dans la limite des plafonds, et sous réserve des exclusions de garanties mentionnées ci-après.

#### ⊖ Ce que nous ne garantissons pas :

- Le vol des accessoires commis indépendamment du vol de l'appareil garanti.
- Les supports audios et vidéos (DVD, CD, Blu-ray Disc), les ouvrages de type guides et modes d'emplois, les abonnements ou comptes en ligne.
- Les exclusions générales figurant page suivante.



## QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE VOTRE CONTRAT ?

En dehors des exclusions spécifiques à chaque garantie

### ⊖ Nous ne garantissons jamais :

- Les cadres photos numériques, les télévisions portables, les lecteurs audio, vidéo et radio autres que ceux définis dans la catégorie "Appareil de poche".
- Les consommables et logiciels liés au fonctionnement de l'appareil. Il s'agit des supports enregistrables et de stockage de données, disque, pile, connectique, alimentation de batteries, chargeur, cartouches diverses, et jeux vidéos.
- Les conséquences d'émeutes, grèves ou mouvements populaires lorsque vous y avez pris part.
- Les conséquences de la participation à une rixe (sauf en cas de légitime défense).
- Les conséquences de la désintégration du noyau atomique, la radioactivité, la transmutation d'atomes.
- Les conséquences de guerre étrangère ou d'une guerre civile.
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle commise par vous.
- Les pertes financières ou autres préjudices indirects subis par vous.
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, ou de logiciels.
- Les frais d'installation et de mise au point des appareils de remplacement.

## LIMITES ET PLAFONDS DE GARANTIE

| Seuil d'intervention                            |   |
|---|---|
| 25 € par sinistre                               |   |
| Plafonds contractuels                           |   |
| Tous appareils garantis hors téléphone portable | 1 800 € par année d'assurance   |
| Téléphone portable                              | 400 € maximum par année d'assurance dont 250 € pour la garantie Utilisation frauduleuse |
| Forfait vol d'accessoires                       | 100 € par année d'assurance dans la limite d'un sinistre par année d'assurance          |
| Nombre maximum de sinistres garantis            |   |
| Pour l'ensemble des appareils garantis          | Deux sinistres dans la limite de quatre appareils par année d'assurance                 |

# VOTRE INDEMNISATION

## DISPOSITIONS EN CAS DE SINISTRE

Nous ne pouvons instruire votre dossier sinistre qu'à partir du moment où nous sommes en possession de toutes les pièces justificatives dont il est fait mention dans les présentes conditions générales.

Afin de faciliter votre indemnisation, vous devez respecter les délais et règles énoncés ci-après.

## DÉCLARATION DU SINISTRE

Sous peine de déchéance de garantie, vous devez nous déclarer le sinistre à partir du moment où vous en avez eu connaissance, ou :

- Pour la garantie dommages matériels accidentels : déclaration dans les cinq jours ouvrés à compter de la date de survenance,
- Pour les garanties vol (appareil garanti et accessoires), utilisation frauduleuse du téléphone portable, forfait vol d'accessoires : dans les deux jours ouvrés à compter de la date du délit.

Toutefois, nous ne pouvons vous opposer la déchéance de garantie que lorsque le retard apporté dans votre déclaration de sinistre nous a causé un préjudice.

## DOCUMENTS À FOURNIR ET CONDUITE À TENIR

### En cas de dommage matériel accidentel

Vous devez conserver l'appareil garanti endommagé, vous abstenir de le réparer ou de le faire réparer, et vous conformer aux instructions que nous vous fournirons lors de votre déclaration de sinistre.

### En cas de vol

Vous devez effectuer un dépôt de plainte auprès des services de police ou de gendarmerie, et veiller à ce que le récépissé de dépôt de plainte mentionne le vol de l'appareil garanti, les circonstances du vol, ainsi que les références de l'appareil garanti (type, marque, modèle, numéro de série ou IMEI). Vous devez effectuer une demande de suspension de la ligne téléphonique concernée auprès de votre opérateur téléphonique dans les 48 heures suivant le vol.

### En cas de vol et/ou d'utilisation frauduleuse

Vous devez effectuer une demande de suspension de la ligne téléphonique concernée auprès de votre opérateur téléphonique dans les 48 heures suivant le vol.

## PIÈCES JUSTIFICATIVES

Sous peine de déchéance de garantie, vous devez adresser les pièces justificatives listées ci-dessous à l'adresse suivante :

SPB - Assurance Tous Mobiles  
71, Quai Colbert - CS 90000 - 76095 Le Havre cedex

### En cas de dommage matériel accidentel

- La facture d'achat d'origine de l'appareil garanti endommagé comprenant la date d'achat, le genre, la marque, le modèle ainsi que le numéro de série ou numéro d'identification IMEI. Aucune copie ou duplicata de facture ne sera accepté.  
En cas d'achat sur internet, le bon de livraison vous sera également demandé :
- Une déclaration sur l'honneur, dont le modèle vous sera adressé avec le dossier de déclaration de sinistre, pour décrire les circonstances du dommage matériel accidentel.
- L'appareil garanti endommagé.

### En cas de vol

- La facture d'achat d'origine de l'appareil garanti volé comprenant la date d'achat, le genre, la marque, le modèle ainsi que le numéro de série ou numéro d'identification IMEI. Aucune copie ou duplicata de facture ne sera accepté.  
En cas d'achat sur internet, le bon de livraison vous sera également demandé :
- La copie du procès verbal détaillé de la déclaration de vol effectuée auprès des services de police ou de gendarmerie mentionnant les références de l'appareil garanti.
- Une déclaration sur l'honneur, dont le modèle sera adressé avec le dossier de déclaration de sinistre, pour décrire les circonstances du vol.
- Le courrier émanant de l'opérateur téléphonique confirmant la suspension de la ligne téléphonique.

### En cas d'utilisation frauduleuse

- La facture détaillée attestant du montant des communications effectuées frauduleusement.
- Une copie du contrat vous liant à l'opérateur téléphonique.
- Le courrier émanant de l'opérateur téléphonique confirmant la suspension de la ligne téléphonique.
- La copie du procès verbal détaillé de la déclaration de vol effectuée auprès des services de police ou de gendarmerie.

### En cas de vol d'accessoires

- La facture d'achat d'origine de l'accessoire garanti comprenant la date d'achat, la marque, le modèle. En cas d'achat sur internet, le bon de livraison vous sera également demandé.
- La copie du procès verbal détaillé de la déclaration de vol effectuée auprès des services de police ou de gendarmerie mentionnant le vol de l'accessoire.

Et plus généralement, vous devez nous adresser toutes pièces nécessaires afin d'apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

Nous solliciterons l'avis d'un expert, ou d'un enquêteur, afin d'obtenir toute information complémentaire nécessaire à la gestion du sinistre.

## MODALITÉS D'INDEMNISATION

### Règlement du sinistre

En cas de sinistre garanti, et pour les garanties Dommages matériels accidentels et Vol, nous vous informons de la disponibilité de l'appareil garanti à l'identique ou vous proposons des appareils de remplacement équivalents dans la limite du plafond de garanties prévu par le présent contrat.

Suite à cette information vous devrez contacter SPB pour confirmer votre choix sur l'appareil de remplacement.

Si aucun appareil équivalent n'est disponible, une indemnité vous sera versée dans les limites cumulatives suivantes :

- Indemnisation limitée à la valeur de remplacement du bien garanti.
- Indemnisation limitée aux plafonds et limites de garanties prévus par le présent contrat.

### En fonction de la marque du matériel endommagé

Lorsque le sinistre est un bris d'écran, le courtier gestionnaire peut vous proposer la réparation de l'appareil garanti par une station technique agréée.

Dans le cas d'une déclaration de sinistre aboutissant à dépasser la limite des quatre appareils garantis par année d'assurance, nous ne prenons en charge que les quatre appareils dont la valeur d'achat initiale (justifiée sur facture) est la moins élevée.





## Frais d'expédition

Nous prenons en charge les frais d'expédition de l'appareil de remplacement. Ce dernier est livré à l'adresse de votre résidence principale ou secondaire en fonction de votre demande.

Concernant la garantie Dommages matériels accidentels, nous prenons en charge les frais d'expédition de l'appareil portable endommagé pour les besoins de diagnostic, dans la limite des tarifs Colissimo France en vigueur au jour de l'expédition.

## Délais de gestion

Sauf expertise diligentée par nous, nous nous engageons à vous répondre dans les 10 jours ouvrés à compter de la date à laquelle nous sommes en possession de tous les éléments nécessaires au traitement du dossier sinistre.

En cas d'application de la garantie Utilisation frauduleuse du téléphone portable, nous nous engageons à régler les indemnités dues par virement direct sur le compte sur lequel est prélevée la cotisation.

### 🌺 Île de la Réunion, Guadeloupe, Martinique et Guyane

Suite à un dommage accidentel ou au vol d'un bien garanti, l'indemnité versée aux résidents des départements - territoires de la Réunion, de la Guadeloupe, de la Martinique et de la Guyane, est fixée selon les modalités suivantes :

- si l'appareil garanti est toujours commercialisé et disponible : l'indemnité est égale à la valeur de remplacement de l'appareil garanti au jour du sinistre,
- si l'appareil garanti n'est plus commercialisé ou est indisponible : l'indemnité est égale à la valeur d'achat d'un appareil présentant les caractéristiques techniques équivalentes à celles de l'appareil garanti au jour du sinistre.

Pour les résidents de ces départements - régions d'Outre-mer - nous prenons en charge les frais d'expédition de l'appareil nomade endommagé pour les besoins de diagnostic, dans la limite des tarifs Colissimo Outre-mer en vigueur au jour de l'expédition, jusqu'à 5 kg maximum.

## DÉLAISSEMENT

Les appareils assurés endommagés, détruits ou retrouvés à la suite d'un vol et, dont les sinistres sont indemnisés par SPB pour le compte de Pacifica, deviennent la propriété de l'Assureur.

## SUBROGATION

Conformément aux dispositions de l'article L121-12 du Code des assurances, nous sommes subrogés, jusqu'à concurrence de l'indemnité d'assurance que nous vous avons réglée (en espèces ou en nature), dans vos droits et actions contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage qui a donné lieu à la mise en œuvre de la (ou des) garantie(s) du présent contrat.

Si de votre fait la subrogation est devenue impossible, nos garanties ne s'appliquent pas.

# VIE DE VOTRE CONTRAT

## CONCLUSION DU CONTRAT

Dans le cadre d'une vente :

- en agence, le contrat est conclu à la date et heure de signature de la demande d'adhésion,
- par téléphone sans enregistrement, le contrat est conclu à la date d'envoi du projet de demande d'adhésion signé (le cachet de La Poste faisant foi),
- par enregistrement téléphonique, le contrat est conclu à la date et heure de signature vocale de l'enregistrement téléphonique valant demande d'adhésion,
- en ligne par Internet, le contrat est conclu à la date de signature électronique en ligne de la demande d'adhésion.

## Prise d'effet des garanties

Dans le cadre d'une vente :

- en agence, les garanties prennent effet à la date choisie par l'assuré et figurant sur la demande d'adhésion,
- à distance par téléphone ou internet, les garanties prennent effet à l'issue du délai de renonciation, sauf demande expresse par l'assuré de prise d'effet pendant le délai de renonciation.

Dans ce dernier cas :

S'il s'agit d'une vente par téléphone sans enregistrement, les garanties prennent effet à la date choisie par l'assuré figurant sur le projet de demande d'adhésion et au plus tôt au jour et heure de l'envoi de la demande d'adhésion signée, le cachet de La Poste faisant foi.

S'il s'agit d'une vente par enregistrement téléphonique, les garanties prennent effet à la date choisie par l'assuré lors de l'enregistrement figurant sur la Confirmation d'adhésion et au plus tôt au jour et heure de l'enregistrement.

S'il s'agit d'une vente en ligne par internet, les garanties prennent effet à la date choisie par l'assuré figurant sur la demande d'adhésion et au plus tôt au jour et heure de la signature électronique en ligne de la demande d'adhésion.

## Renonciation

En cas de vente à distance, vous bénéficiez d'un droit de renonciation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date :

- de signature électronique en ligne de votre demande d'adhésion (vente par internet),
- de signature vocale de votre demande d'adhésion (vente par enregistrement téléphonique),
- d'envoi de votre demande d'adhésion signée (vente par téléphone sans enregistrement).

Les modalités de renonciation sont indiquées sur le formulaire de droit de renonciation joint à la demande ou projet de demande d'adhésion. Toutefois, si vous demandez la prise en charge d'un sinistre survenu durant la période de renonciation, vous n'aurez plus alors la possibilité d'exercer votre droit de renonciation.

## VOS DÉCLARATIONS

À la souscription, vos déclarations doivent être sincères et conformes à la réalité.

**Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive entraîne la nullité du contrat. Toute déclaration inexacte ou omission, entraîne une réduction proportionnelle de l'indemnité (règle proportionnelle de cotisation).**

## COTISATIONS

Les cotisations sont payables annuellement et d'avance par prélèvement sur le compte dont les références nous ont été données par le souscripteur sur la demande d'adhésion.

Lorsque la cotisation annuelle est payable par fraction, il est entendu qu'en cas de non-paiement d'une fraction de cotisation à sa date d'exigibilité :

- toutes les fractions non encore payées de l'année d'assurance en cours deviennent exigibles,
- et si vous avez choisi le paiement mensuel, la facilité de paiement par mensualités ne vous est plus acquise (le fractionnement devient automatiquement annuel).

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 30 jours de son échéance, la compagnie peut, moyennant un préavis de 30 jours par lettre recommandée valant mise en demeure, suspendre la garantie et, 10 jours après la date d'effet de la suspension, résilier le contrat ou en poursuivre l'exécution en justice.

La suspension de la garantie pour non-paiement de la cotisation ne vous dispense pas de l'obligation de payer les cotisations à leurs échéances, même si les garanties de votre contrat ne sont plus acquises.

## RÉVISIONS DES COTISATIONS

Nous pouvons être amenés, en fonction de critères d'ordre général (économique et technique) et individuel (sinistralité), à modifier le montant de la cotisation à l'échéance.

Si vous n'acceptez pas cette modification, vous pouvez résilier le contrat dans les 30 jours suivant la date à laquelle vous en avez eu la connaissance, par lettre recommandée.

La résiliation est effective un mois après votre demande, le cachet de La Poste faisant foi. Vous devez nous régler la portion de cotisation calculée à l'ancien tarif correspondant à la période pendant laquelle les risques ont continué à être garantis.

À défaut de cette résiliation, la modification de la cotisation appelée prend effet à compter de l'échéance.

## RÉVISION DES SEUILS D'INTERVENTION ET PLAFONDS DE GARANTIES

En cas de modification à la hausse des seuils d'intervention, ou à la baisse des plafonds de garanties, vous recevrez un avenant à nous retourner régularisé dans les 30 jours suivant sa réception.

Dans le cas contraire, nous considérerons cette absence de retour de votre part comme correspondant à un refus de la modification proposée. Votre contrat continuera alors à courir aux conditions en vigueur au jour de notre proposition jusqu'à sa date d'échéance à laquelle il sera résilié, conformément aux dispositions prévues au paragraphe « Résiliation ».

## DURÉE

**La durée de votre contrat est d'un an. À la date d'échéance annuelle figurant sur vos conditions personnelles, il est reconduit de plein droit pour une nouvelle période d'un an, sauf résiliation prévue dans le paragraphe « Résiliation ».**

## RÉSILIATION

Vous pouvez résilier le contrat :

- soit par lettre recommandée adressée au siège de Pacifica, le cachet de La Poste faisant foi,
- soit directement auprès de votre agence en remplissant un pré-imprimé de résiliation contre récépissé.

La portion de cotisation postérieure à la résiliation ne nous est pas acquise. Elle vous sera remboursée si elle a été payée d'avance.

Cependant, en cas de résiliation suite à non-paiement de cotisation, nous conservons cette fraction de cotisation à titre d'indemnité.



## Le contrat peut être résilié dans les cas suivants

### À l'échéance annuelle

**PAR VOUS** : préavis d'un mois

**PAR NOUS** : préavis de deux mois

### Dans certains cas particuliers

#### PAR VOUS

Si suite à sinistre, nous résilions un de vos contrats, alors vous pouvez résilier dans le délai d'un mois après notification de cette résiliation tous vos autres contrats souscrits à Pacifica : préavis d'un mois.

Dans le cas prévu au paragraphe « Révision des cotisations » : préavis d'un mois.

#### PAR NOUS

- si vous ne payez pas votre cotisation (cf. paragraphe « Cotisations »),
- en cas d'omission ou d'inexactitude non intentionnelle dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat : préavis de 10 jours,
- en cas d'aggravation du risque :
  - si nous refusons d'assurer le risque aggravé : préavis de 10 jours,
  - à l'expiration d'un délai de 30 jours, si vous refusez ou si vous ne donnez pas suite à notre proposition d'augmentation de cotisation,
- après sinistre : préavis d'un mois.

#### PAR VOUS ET PAR NOUS

Pour les changements dans votre situation personnelle ou professionnelle suivants :

- changement de domicile,
- changement de situation matrimoniale,
- changement de régime matrimonial,
- changement de profession, d'activité professionnelle,
- retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité.

La résiliation ne peut intervenir que lorsque le contrat a pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure et qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle. La demande doit être formulée dans un délai de 3 mois suivant la date de l'évènement.

#### De plein droit

- en cas de perte totale de la chose assurée résultant d'un évènement non garanti,
- en cas de réquisition de propriété des biens assurés,
- en cas de retrait de notre agrément.

## PLURALITÉ D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'article L121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat et dans le respect des dispositions de l'article L121-1 du Code des assurances.

## PRESCRIPTION

Toute action découlant du présent contrat est prescrite par deux ans. Ce délai commence à courir à compter du jour de l'évènement qui donne naissance à cette action, dans les conditions déterminées par les articles L114-1 et L114-2 du Code des Assurances reproduits ci-dessous.

### Article L114-1

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

### Article L114-2

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Au sens de l'article L114-2 ci-dessus, les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont les suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il se prescrivait (article 2240 du Code Civil),
- la demande en Justice (articles 2241 à 2243 du Code Civil),
- un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code Civil).

## LOI APPLICABLE ET LANGUE UTILISÉE

Les relations précontractuelles et contractuelles entre l'Assureur et vous-même sont régies par le droit français. Nous utiliserons la langue française pendant toute la durée du contrat.

## MÉDIATION

### Traitement interne des réclamations

En cas de litige relatif à votre contrat, consultez en premier lieu votre interlocuteur habituel :

- votre conseiller en agence s'il s'agit d'un litige relatif à la souscription de votre contrat,
- le gestionnaire de sinistre avec qui vous êtes en relation (SPB), s'il s'agit d'un litige relatif à votre indemnisation, par :

Voie postale :

SPB - Département Réclamations  
CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex  
E-mail : [reclamations@spb.eu](mailto:reclamations@spb.eu)

Télécopie : 02 32 74 29 69

Dans tous les cas, si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse suivante :

**Service Consommateurs Pacifica**  
8-10, boulevard de Vaugirard  
75724 Paris Cedex 15

À compter de la date de réception de votre courrier de réclamation :

- un accusé de réception vous sera adressé dans un délai de 10 jours ouvrables (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai),
- une réponse à votre réclamation sera apportée dans un délai de deux mois.

### Modalités d'accès au Médiateur de l'Assurance

Après épuisement des procédures internes PACIFICA, et si votre désaccord persiste, vous pouvez demander l'avis d'un médiateur indépendant dont les coordonnées vous sont communiquées sur l'accusé de réception vous étant adressé lors de la saisine du Service Consommateurs PACIFICA. Le Médiateur de la FFSA rend alors un avis motivé dans les trois mois suivant sa saisine.

La Charte de la Médiation de l'Assurance est consultable sur le site internet de la FFSA ([www.ffa.fr](http://www.ffa.fr)), rubrique « Assurance pratique », « La Médiation ».

# LES MOTS-CLÉS

## POUR MIEUX SE COMPRENDRE



**Pour l'interprétation et l'exécution des Conditions générales et de vos Conditions personnelles, veuillez vous conférer à la définition des mots et expressions ci-dessous :**

### A

#### Agression

Toute menace, ou violence physique exercée volontairement par un tiers en vue de vous déposséder de l'appareil garanti.

#### Année d'assurance

Période de 12 mois comprise entre deux échéances principales.

#### Appareil garanti

Appareil électronique qui, grâce à un poids et un encombrement limités, peut être transporté très facilement et destiné à un usage nomade. Seuls les types d'appareils limitativement énumérés ci-après, achetés en France ou sur internet avec remise d'un bon de livraison, et désignés comme tels par la nomenclature produits du constructeur et/ou du distributeur, peuvent bénéficier des garanties du contrat :

- ordinateur portable : micro-ordinateur portable, ultraportable, tablette PC, palette/tablette graphique (pen tablet), net-books et fonepad,
- appareil de poche : assistant numérique personnel (PDA), lecteur baladeur audio/vidéo numérique (mp3/mp4), console de jeux portable, appareil de navigation par satellite portable (récepteur GPS portatif), dictaphone, imprimante photos de poche, livre électronique, traducteur automatique de poche, radio réveil portable, baby phone et montre GPS,
- image et vidéo : appareil photos numérique, caméscope numérique, vidéo projecteur portable, et lecteur de DVD portable,
- téléphone portable : téléphone mobile et smartphone ainsi que tout appareil dont la fonction principale est la communication par téléphone sans avoir besoin d'être relié par câble à une centrale. L'appareil doit comporter une carte SIM (Subscriber Identity Module) sur laquelle un numéro réservé aux services de téléphonie mobile a été attribué.

#### Appareil de remplacement

Appareil neuf de modèle identique à l'appareil sinistré ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent, c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales, à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de couleur et de design. En tout état de cause, l'indemnisation ne pourra excéder la valeur de remplacement de l'appareil.

#### Assuré

Répond à la définition d'assuré au sens du présent contrat :

- le souscripteur, ainsi que les membres de sa famille énumérés ci-après :
- son conjoint survivant non séparé de corps ou son concubin notoire,
- son partenaire survivant non séparé de corps dans le cadre d'un PACS,
- ses enfants, et ceux de son conjoint/concubin, âgés de moins de 25 ans vivant habituellement au foyer ou rattachés au foyer fiscal au sens du Code Général des Impôts.

### C

#### Contrat

Votre contrat est régi par le Code des assurances et se compose :

- des présentes Conditions générales qui ont pour objet de définir les garanties et les obligations des parties,
- de la demande d'adhésion que vous avez signée.

### D

#### Domage matériel accidentel

Tout dommage aux biens garantis résultant d'une cause extérieure soudaine et imprévisible.

### E

#### Effraction

Forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture d'un local immobilier construit en dur, clos et couvert, ou d'un véhicule terrestre à moteur à 4 roues, portes verrouillées et vitres fermées.

### N

#### Nous

La compagnie d'assurance dommages Pacifica désignée sur la Confirmation d'adhésion.

### O

#### Oxydation accidentelle

Toute corrosion par effet chimique des composantes de l'Appareil garanti ne relevant pas de l'exposition de l'Appareil garanti à l'humidité ambiante mais résultant d'un Dommage matériel accidentel et nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti.

### S

#### Seuil d'intervention

Il s'agit du montant en deçà duquel la garantie n'est pas acquise.

#### Sinistre

Evènement survenant postérieurement à la date de souscription du contrat et susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties du contrat.

#### Souscripteur

Personne physique majeure dont la résidence principale est située en France mentionnée dans la demande d'adhésion de l'Assurance Tous Mobiles.

#### SPB

Courtier Gestionnaire - SAS de courtage d'assurances au capital de 1 000 000 euros, Siège Social : 71, quai Colbert - 76600 Le Havre, Immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 R.C.S et à l'ORIAS sous le n° 07 002 642 (www.orient.fr). Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.



**T**

**Tiers**

Toute personne n'ayant pas la qualité d'assuré.

**V**

**Valeur de remplacement**

Si l'appareil garanti est commercialisé et disponible : il s'agit de la valeur d'achat TTC en France métropolitaine, ou de la valeur d'achat TTC dans les départements - régions d'Outre-mer pour les résidents de ces derniers - de l'appareil garanti à la date du sinistre.

Si cet appareil n'est plus commercialisé ou est indisponible : il s'agit de la valeur d'achat TTC en France métropolitaine, ou dans les départements - régions d'Outre-mer - pour les résidents de ces derniers, d'un appareil présentant les caractéristiques techniques équivalentes à celles de l'appareil garanti au jour du sinistre.

La valeur de remplacement ne peut dépasser la valeur d'achat TTC de l'appareil garanti à sa date d'achat.

**Vente à distance**

Vente utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

**Vous**

Toute personne ayant la qualité d'assuré au titre du présent contrat.



## COMMENT NOUS CONTACTER ?



### POUR MODIFIER OU ADAPTER VOTRE CONTRAT

Prenez contact avec votre conseiller habituel



### POUR DÉCLARER UN SINISTRE

Appelez nos spécialistes 7 jours / 7 de 7h à 22h

(horaires France métropolitaine hors jours fériés et/ou chômés)  
au **0 970 809 281** (appel non surtaxé)

Toute demande de renseignements, précisions complémentaires,  
déclarations de sinistres, devra être adressée à :

SPB - Assurance Tous Mobiles  
71, quai Colbert - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex  
Tél. : **0 970 809 281** (appel non surtaxé)  
<https://ca-atm-spb.eu>

En cas de réclamations ou de litige concernant votre sinistre,  
vous pouvez contacter le Département Réclamations de SPB par voie postale :  
SPB - Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex  
E-mail : [reclamations@spb.eu](mailto:reclamations@spb.eu) - Télécopie : 02 32 74 29 69

## QUAND NOUS CONTACTER ?

### DÉLAIS POUR DÉCLARER UN SINISTRE

Vous devez nous déclarer le sinistre dès que vous en avez connaissance :

#### 2 JOURS OUVRÉS

pour « **VOL ET UTILISATION FRAUDULEUSE** ».

En outre, vous devez déposer plainte auprès du commissariat de police ou à la gendarmerie et nous fournir le certificat du dépôt de plainte.

#### 5 JOURS OUVRÉS

pour « **DOMMAGE MATÉRIEL ACCIDENTEL** ».

vous abstenir de réparer ou faire réparer l'appareil garanti endommagé et nous l'adresser afin de réaliser un diagnostic.

#### **IMPORTANT**

**Si vous ne vous conformez pas à ces obligations, nous pouvons réduire votre indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement nous aura fait subir.**

Crédit Agricole Assurances s'engage pour l'environnement. Ce document est imprimé sur du papier dont le bois provient de forêts gérées de façon durable et responsable (papier PEFC). L'impression a été confiée à un imprimeur respectueux de l'environnement, labellisé Imprim'vert. Ce document a été éco-conçu, notamment avec un nombre de pages optimisé. Par ailleurs, avec Ecofolio, Crédit Agricole Assurances agit pour le recyclage des papiers.



157A1620



## POUR DÉCLARER UN SINISTRE

7j/7 de 7h à 22h

**0 970 809 281**

(appel non surtaxé)



Et aussi avec votre smartphone  
ou tablette via l'application  
« **Pacifica** »

Disponible gratuitement sur l'App Store (marque de service d'Apple Inc) et Google Play (marque déposée de Google Inc). Service accessible uniquement aux personnes disposant d'un accès au service Crédit Agricole En Ligne de la Caisse Régionale distributrice du contrat d'assurance.

### IMPORTANT

**N'engagez pas de frais** sans nous avoir contacté au préalable. Nous vous indiquerons alors la marche à suivre.

**N'oubliez pas de nous indiquer votre numéro de contrat d'assurance.**



**Au sein de Pacifica, la filiale d'assurances dommages de Crédit Agricole Assurances**, plus de 1000 spécialistes sont au quotidien à l'écoute des assurés confrontés à un sinistre. Répartis dans nos unités de gestion à travers toute la France, ils sont près de chez vous et de vos besoins.

 **CRÉDIT AGRICOLE  
ASSURANCES**

Retrouvez toutes nos assurances sur  
[www.credit-agricole.fr/assurances/](http://www.credit-agricole.fr/assurances/)